

# LA RELANCE PAR TÉLÉPHONE

## > FINALITE PROFESSIONNELLE

« Pour réclamer son argent il suffit de décrocher son téléphone ! »

Cette idée trop souvent répandue est complètement fautive : la réalité est tout à fait contraire. La relance est une action complexe qui ne s'improvise pas.

Comprendre les véritables enjeux et atouts de la relance par téléphone, maîtriser les techniques de communication et de négociation et asseoir une organisation personnelle efficace sont les visées de cette formation qui panache théorie et pratique.

## > PUBLIC CONCERNE

Les collaborateurs du service «comptabilité client»  
Toute personne ayant en charge les relances des clients en retard

## > OBJECTIFS

Comprendre les enjeux du poste clients  
Etre capable de maîtriser les principes de la communication  
Etre capable de maîtriser les règles de l'entretien téléphonique  
Etre capable de négocier au téléphone : comprendre les circuits de paiement des clients et en particulier des établissements publics

## > CONTENUS

### Les effets du non-paiement:

Les enjeux commerciaux et financiers, l'incidence de l'impayé et du retard de paiement sur les marges, les motifs et typologies du non-paiement

### L'appel avant échéance:

Comment l'aborder, quelles questions poser, pourquoi être proactif et comment anticiper d'éventuels blocages, Rappel des termes et conditions\* Un su paiement contractuel, Prévenir les difficultés de règlement et les litiges éventuel.

### Dans quels cas, pour qui?

Non-retour d'effet de commerce, clients considérés «à risque» et à litiges, Nouveaux clients, Créances importantes

La relance après échéance: dans quels cas, pour qui ?

### Pourquoi réclamer une créance ?

Image de marque de l'entreprise

## Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication

Principes de base de la communication, L'appel téléphonique, Les différents styles d'appels (client important, ancienneté, chronologie...), Les différentes situations (absence, répondeur, téléphone portable...),

Garder la maîtrise face à des objections et aux réclamations, Identification de l'interlocuteur

### L'organisation personnelle

Mise en place et utilisation d'outils pour un suivi efficace de chaque dossier

## > METHODE PEDAGOGIQUE

Succession d'exposés et de cas pratiques à partir d'appels réalisés en direct.

Pédagogie participative laissant à chaque participant l'opportunité d'exprimer ses points de faiblesse, ses questions mais aussi enrichir le groupe de ses succès.

Il sera nécessaire que chaque participant apporte une douzaine de dossiers afin de traiter toutes les situations.

## > MATERIEL

Logiciels, supports documentaires  
Guide / mémento remis à chaque participant

## > VALIDATION

Attestation de formation

## > DUREE/DATES

14 heures dont 7 heures à distance\*

\* Les heures effectuées à distance se font par interm'l'intermédiaire de la plate forme Internet

de **sefairepayer.com**

\* le suivi téléphonique et/ou mél est assuré pendant 3 mois.

## > TARIFS

Inter entreprises : 44 € de l'heure stagiaire soit : 616€ par personne

Intra entreprises : 352 € de l'heure groupe (1 à 8 personnes) soit 4928 €

Prix TTC

## > EU de formation



LA FORMATION CONTINUE.

GRETA TERTIAIRE LYON

Site Internet : [sefairepayer.com](http://sefairepayer.com)

[sefairepayer.com](http://sefairepayer.com)

> CONTACT

GRETA TERTIAIRE

Lycée Albert CAMUS

Avenue des nations

69140 RILLIEUX LA PAPE

Tel : 04 72 01 88 62

[big.tertiaire@ac-lyon.fr](mailto:big.tertiaire@ac-lyon.fr)